

**Das Konzept der Integrativen Gesprächsführung in der praktischen Umsetzung am
Beispiel des Seminars „Authentische Körpersprache“**

Abschlussarbeit im postgradualen Zertifikatsstudiengang „Training für Kommunikation
und Lernen in Gruppen“

an der

HOCHSCHULE MITTWEIDA (FH)

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Fakultät Soziale Arbeit

in Kooperation mit dem Psychologischen Zentrum GbR

Erstprüfer: Prof. Dr. Stefan Busse

Zweitprüfer: Dr. Traudl Alberg

Vorgelegt von: Mila Bruk, Advokatenweg 42, 06114 Halle (Saale)

Inhalt

1. Einleitung	3
2. Training der Integrativen Gesprächsführung	4
2.1 Begriffserklärung	4
2.2 Anwendungsmöglichkeiten der Integrativen Gesprächsführung	6
3. Körpersprachentraining	6
3.1 Authentische Körpersprache	6
3.2 Vorstellung des bisher genutzten Konzeptes „Wie spreche ich mit und durch meinen Körper“ - Authentizität der Persönlichkeit durch Körpersprache, Dozentin: Mila Bruk (SchauspielerIn, SprecherIn)	7
4. Einbeziehung des Konzept der Integrativen Gesprächsführung in das Konzept „Authentische Körpersprache“	12
4.1 Mögliches Seminar-Design	12
4.2 Bestimmung eines konkreten Seminarbeispiels	15
4.3 Beschreibung kritischer Punkte, an denen das Konzept der Integrativen Gesprächsführung Hilfe bieten kann. Welche Ergebnisse hat das Einbeziehen der Integrativen Gesprächsführung gebracht?	16
5. Fazit	17
5.1 Vorteile der Nutzung des Konzeptes der Integrativen Gesprächsführung in Verbindung mit dem bisher genutzten Seminar-Design	18
5.2 Schlussfolgerung für mich als Trainerin	18
6. Literatur- und Quellenangaben	20

1. Einleitung

Während des postgradualen Zertifikatsstudiengangs „Training für Kommunikation und Lernen in Gruppen“ wurden die Teilnehmenden mit dem von Dr. Traudl Alberg, Prof. Dr. Stefan Busse und Dr. Christina Schierwagen entworfenen Konzept der Integrativen Gesprächsführung vertraut gemacht. Grundlage war das Leipziger Trainingsmodell. Integrative Gesprächsführung hat nach diesem Modell den Anspruch, Gespräche auf eine Weise zu führen, die es den beteiligten Personen ermöglicht, Wertschätzung zu erfahren und aktiv in die Lösungssuche einbezogen zu werden. Ihre Interessen sollen gewahrt werden, indem sie in integrativen Lösungen Berücksichtigung finden.¹

Die Arbeit „Das Konzept der Integrativen Gesprächsführung in der praktischen Umsetzung am Beispiel des Seminars „Authentische Körpersprache““ behandelt die praktische Verbindung des im Kurs angeeigneten Konzeptes mit dem bisherigen in der Praxis erfolgreich durchgeführten Seminar.

Zunächst erfolgen die Definition des Modells „Integrative Gesprächsführung“ und die Erläuterung an Beispielen. Auch das Konzept der „Authentischen Körpersprache“, basierend auf den Ausführungen der Theoretiker zum Thema, u. a. Samy Molcho, Vera F. Birkenbihl, Stefan Spies, wird vorgestellt. Es folgt dann eine Beschreibung des Seminars „Authentische Körpersprache“, wie es vor dem Zertifikatsstudiengang gehalten wurde. Die Überschrift dieses Seminars lautete: „Wie spreche ich mit und durch meinen Körper“ – Authentizität der Persönlichkeit durch Körpersprache. Die Teilnehmenden waren Hygienefachkräfte des medizinischen Personals. In diesem Seminar lag das Hauptaugenmerk auf der Verbesserung des eigenen Körpergefühls und der Schulung des Blicks auf die eigene Körpersprache und die der Kolleginnen und Kollegen.

Der dritte Teil der Arbeit widmet sich der Frage, wie das Konzept der Integrativen Gesprächsführung in das bisher bestehende Seminar design eingefügt werden kann. Dazu ist es notwendig, das konkrete Seminarbeispiel (Auszug) zu bestimmen und kritische Punkte, an denen das Konzept der Integrativen Gesprächsführung Hilfestellungen bietet, zu benennen.

¹ Siehe auch: Alberg, Traudl; Busse, Stefan; Schierwagen, Christina: Leipziger Trainingsmodell. Training der Gesprächsführung. Handout für den Zertifikatsstudiengang „Training für Kommunikation und Lernen in Gruppen“. ©Psychologisches Zentrum GbR.

Schlussendlich erfolgt die Beschreibung der Umsetzung der Integrativen Gesprächsführung im konkreten Seminar und der zu beobachtenden Ergebnisse, die diese Erweiterung des Konzeptes zeitigen könnte. Es wird erwartet, dass im Fazit beschrieben werden kann, dass das Konzept der Integrativen Gesprächsführung für das Seminar eine deutliche qualitative und quantitative Steigerung bedeuten kann. Es ist anzunehmen, dass die Teilnehmenden zusätzlich zum eigentlichen Thema einen weiteren „Werkzeugkasten“ für Gesprächsführung im beruflichen Alltag in die Hand erhalten und noch gestärkter aus dem Seminar gehen können. Das Seminar selbst erhält ein stabileres Gerüst, was auch stärkend für die Seminarleitung ist.

2. Integrative Gesprächsführung

2.1 Begriffserklärung

Dem Training der Gesprächsführung liegt ein integratives Problem- und Konfliktlösungsmodell zu Grunde. Damit ist der Anspruch verbunden, Gespräche in einer wertschätzenden Weise zu führen, in der alle beteiligten Personen in die Lösungssuche einbezogen sind, ihre Interessen gewahrt werden, indem sie in integrative Lösungen einbezogen werden.

Ein Gespräch zwischen Gesprächspartnern findet immer auf zwei sich wechselseitig beeinflussenden Ebenen statt, auf der Sachebene und auf der Beziehungsebene. Die Beziehungsgestaltung zwischen den Gesprächspartnern ist in hohem Maße für den Verlauf, das Ergebnis und die Zufriedenheit des Gesprächs abhängig.

Um integrative Vereinbarungen zu ermöglichen, ist es erforderlich, dass sich die Gesprächspartner wechselseitig über ihre Interessen, ihre Problemlage, ihre Sicht- und Denkweise informieren und sich aneinander orientieren.²

Zum einen bedeutet das, dass man selbst geklärt in ein Gespräch geht, seine Ziele und Interessen klar vertreten und artikulieren kann. Zum anderen ist die aufmerksame Orientierung am Partner eine Voraussetzung für die integrative Gesprächsführung. Nur

² Siehe ebd., S. 7.

wenn man Einblick in seine Interessen, Sichtweisen und Ziele hat sowie seine emotionale Involviertheit in das Problem versteht, kann man im Gesprächsverlauf Lösungen vorschlagen, die den eigenen Interessen und Zielen Rechnung tragen und sich mit seinen Äußerungen, Argumenten usw. auf seine Denkweise beziehen und tatsächlich mit dem Gegenüber kommunizieren.³

Eine positive Beziehungsgestaltung ist die Grundlage für die effektive Beratung von Sachproblemen. Damit ist sowohl ein angemessenes Gesprächsklima von vornherein gemeint, etwa durch persönliche Wertschätzung und Aufmerksamkeit füreinander, als auch ein Bemühen um die Beseitigung von entstehenden Beziehungsstörungen im Gesprächsverlauf.⁴

Wirksame Mittel der wechselseitigen Partnerorientierung und der Beziehungsgestaltung sind Aktives Zuhören und der Umgang mit Störungen durch das Mitteilen von Befinden sowie durch konstruktives Zurückweisen oder Abgrenzen.⁵

Die Effektivität von Gesprächen kann durch die Berücksichtigung ihrer inneren Handlungslogik gesichert werden:

Die Basis bildet ein angemessenes Gesprächsklima.

Der eigentliche Problembearbeitungsprozess beginnt auf der Sachebene mit der Problemanalyse, bei der das Problem aus verschiedenen Perspektiven in seiner Vielschichtigkeit begriffen wird.

Erst auf dieser Grundlage ist es nun sinnvoll, Lösungsalternativen zu entwickeln, sie abzuwägen und zu bewerten.

Am Ende steht die Entscheidung für ein Ergebnis.⁶

Diese Phasen bilden die funktionale Logik von Problemlösungsgesprächen mit integrativem Anspruch und sind nicht klar voneinander zu trennen. Eine positive Beziehungsgestaltung ist Grundvoraussetzung während des gesamten Gesprächs und sollte immer aufrechterhalten bleiben oder wiederhergestellt werden.

³ Ebd., S. 7.

⁴ Ebd.

⁵ Ebd., S. 8.

⁶ Ebd., S. 9.

2.2 Anwendungsmöglichkeiten der Integrativen Gesprächsführung

Integrative Gesprächsführung ist überall dort anwendbar, wo Menschen miteinander kommunizieren, sei es auf der beruflichen, sei es auf der privaten Ebene.

Besonders schwierige Gespräche oder Konfliktgespräche können mit diesem Modell der Gesprächsführung effizienter geführt werden. Das gilt vor allem auch für Gespräche, bei denen eine Störung auftreten kann oder bereits eine Störung vorhanden ist. Als Beispiel, mögen Verhandlungsgespräche gelten, bei denen eine gute Lösung erwartet wird: Hier sollte man mit einem konkreten Ziel ins Gespräch gehen und nicht schon mit einem erwarteten Ergebnis.

3. Körpersprachentraining

3.1 Authentische Körpersprache

Körpersprache spielt in der zwischenmenschlichen Kommunikation eine zentrale Rolle. Albert Mehrabian, einer der bekanntesten Verhaltensforscher, der sich dem Themenbereich der nonverbalen Kommunikation widmete und widmet, kam nach einer Reihe von Forschungsexperimenten zu dem Schluss, dass sich die Wirkung der menschlichen Kommunikation auf drei Ebenen verteilen lässt:

1. den Inhalt (verbale Informationen, Satzbau etc.),
2. die Stimme (Lautstärke, Geschwindigkeit, Tonalität etc.) und
3. die Körpersprache (Mimik, Gestik, Körperhaltung).

Das Interessante an seinen Forschungsergebnissen ist jedoch, dass die Wirkung der Kommunikation vorwiegend über die Körpersprache (55 %) und über die Stimme (38 %) zustande kommt. Für den Inhalt bleiben somit nur mehr 7 % übrig.⁷

„Nur dann, wenn Inhalt, Stimme und Körpersprache zusammen passen, wirken wir glaubwürdig und kongruent. Menschen wirken nur dann authentisch auf Andere, wenn

⁷ Vgl. Markus Rimser (Hg.): Skills für Trainer. Version 2.0. Norderstedt 2009, S. 171.

die Fülle der nonverbalen Signale mit den gesprochenen Worten harmoniert und alle drei Ebenen zusammenpassen, wirken wir glaubwürdig und kongruent.“⁸ Eine kongruente Körpersprache überzeugt, ist authentisch.

Authentizität bedeutet auch, dass die Körpersprache und das gesprochene Wort kongruent sind. „Solange die nichtsprachlichen Signale der Beziehungsebene nun Kongruenz zu den gesprochenen Worten aufweisen, nehmen wir sie entweder nicht besonders intensiv wahr, oder aber wir empfinden sie als ‚die-Worte-unterstreichend bzw. hervorhebend, unterstützend.‘“⁹

„Der Körper spricht genau in der Art, wie ein Mensch fühlt, denkt und handelt – insofern ist jede Körpersprache, die man unverändert lässt, authentisch. Die Frage nach der Authentizität stellt sich erst dann, wenn Sie Ihre Körpersprache willentlich verändern.“¹⁰

Da die Körpersprache in der Kommunikation so eine zentrale Rolle spielt, kann sie aktiv zur Gestaltung positiver zwischenmenschlicher Kommunikation beitragen und auch eingesetzt werden.

3.2 Vorstellung des bisher genutzten Konzeptes „Wie spreche ich mit und durch meinen Körper“ - Authentizität der Persönlichkeit durch Körpersprache, Dozentin: Mila Bruk (SchauspielerIn, SprecherIn)

Defizite:

Kommunikation läuft in allen Bereichen unseres Lebens. Überall sind wir gefordert, uns so auszudrücken, dass unser Gegenüber uns zunächst wahrnimmt und dann versteht. Im geschäftlichen und Arbeitsbereich kommt es immer mehr darauf an, das gesprochene/vorgetragene Wort durch eine adäquate Körpersprache zu transportieren und zu stützen. Vielen Menschen gelingt aber dies genau nicht! Sie wirken nicht authentisch, unsicher.

⁸ Ebd.

⁹ Vera F. Birkenbihl: Signale des Körpers. Körpersprache verstehen. München 2009, S. 24.

¹⁰ Stefan Spies: Authentische Körpersprache. Hamburg 20004, S. 19.

Da gibt es den Anwalt, der sein hervorragend ausgearbeitetes Plädoyer „verschenkt“, weil er beim Vortragen plötzlich ins Schwitzen kommt und nicht frei reden kann, da ist der hochqualifizierte Manager, der sein Team nicht in den Griff bekommt, weil er seine Anweisungen unsicher, leise und ohne die entsprechende Haltung gibt. Da ist die Lehrerin, der die Arbeit mit den Schülern über den Kopf zu wachsen scheint, weil ihr die Schüler ihre nur gespielte Strenge nicht abkaufen ...

Wir alle sind, vor allem im Beruf und im öffentlichen Leben darauf angewiesen, dass akzeptiert wird, was wir sagen. So können wir uns das Arbeitsleben erleichtern, wirksamer und erfolgreicher gestalten, weil wir besser verstanden werden und erfolgreicher auftreten.

Warum sind Menschen unsicher oder in ihrer Körpersprache nicht verständlich?

Das Gefühl für den eigenen Körper ist bei vielen Menschen nicht entwickelt oder mit der Zeit abhanden gekommen. Sie nehmen seine Signale nicht mehr wahr, leiden unter Verspannungen. Wie aber will man auch mit dem Körper Sprache ausdrücken, wenn einem das Gefühl für ihn fehlt?

Oft – so man denn überhaupt das Defizit wahrnimmt – sucht man nach standardisierten Anweisungen: „Lächeln Sie!“, „Halten Sie die Arme über der Gürtellinie!“, „Machen Sie eine dynamische Powergeste!“ o. ä. Allerdings werden diese Tricks vom Adressaten schnell entlarvt, weil sie künstlich, unecht wirken – der Situation an sich ist dies zusätzlich abträglich!

Lösungsansatz

Versteht man die eigene Körpersprache nicht als gottgegeben, urtümlich oder echt, sondern als Ergebnis einer lebenslangen Entwicklung, muss man das bewusste Gestalten der eigenen Körpersprache nicht als Manipulation ansehen, sondern vielmehr als ein beabsichtigtes Eingreifen in bislang unbewusst ablaufende Prozesse.

Was für Emotionen gilt, betrifft gleichermaßen die Gedanken: Einer unklaren Haltung folgt ein unentschlüsselter Körper – einer klaren inneren Haltung (und Reflektion!) folgt ein authentischer Körper. Es geht nicht darum, sich zu verstellen, zu schauspielern oder

so zu tun „als ob“ – sondern darum, die Situation neu zu denken, die Emotionen zu kanalisieren und die Körpersprache dem adäquat anzupassen.

Lösungswege

Konstantin Sergejewitsch Stanislawski, Vater der modernen Schauspielkunst am Anfang des 20. Jahrhunderts, und Lee Strasberg, Gründer des Actors Studio in den 1950er Jahren, entwickelten bzw. variierten eine Technik, durch innere Bilder oder erinnerte Emotionen Einfluss auf die gegenwärtige Stimmung zu nehmen. Die Techniken beider sind mittlerweile eng verknüpft.

Die Arbeit erfolgt in mehreren Schritten. Der Schüler lernt:

- äußere Reize sehr genau wahrzunehmen und diese anhand seines Körpergefühls zu fixieren und wiederholbar zu machen,
- aus erinnerten Situationen Bilder herauszulösen und diese mit einer bestimmten Emotion zu verknüpfen,
- diese Bilder und Emotionen wieder aufleben zu lassen und bei Bedarf einzusetzen.

In der Praxis heißt das beispielsweise, dass der Teilnehmer befähigt wird, Optimismus und Zuversicht auszustrahlen, auch wenn es der gegenwärtigen Lebenssituation nicht entspricht.

Hier setzt das Seminar an. In mehreren Schritten nähern wir uns der Verbesserung des eigenen Körpergefühls, richten den Blick auf die Körpersprache der Anderen. Was „erzählen“ uns die Körper von Menschen? Wie beeinflusst uns unsere Umwelt? Die Teilnehmer entwickeln eine Sensibilität für ihre eigenen inneren Zustände und lernen, diese auf dem nonverbalen Weg authentisch auszudrücken.

Wichtige Bestandteile des Seminars:

1. Selbstwahrnehmung-Körper

Übungen zur Selbstwahrnehmung auf körperlicher Ebene:

- Atemübungen
- Übung zum Lokalisieren von Verspannungen

- Übungen die den Körper lockern und entspannen
- Körperwahrnehmungsübungen

Diese Übungen dienen der Sensibilisierung der eigenen Körperwahrnehmung, aber auch der Entspannung und Stressbewältigung.

Es geht darum, wie sich der Körper anfühlt, ein Mit-sich-im-Kontakt sein, sich wieder differenziert wahrzunehmen, wodurch auch eine größere Authentizität entsteht. Wenn man sich auf der körperlichen Ebene wahrnimmt und ein Bewusstsein dafür geweckt ist, gibt es auch einen Spielraum für Veränderungen und Verbesserungen der Körperhaltung. Durch die Übungen entsteht bei den Teilnehmenden eine Sensibilisierung für das eigene Körpergefühl. Zudem lernen sie, äußere und innere Reize wahrzunehmen und diese zu verinnerlichen und zu erinnern, ihr Vorstellungsvermögen wird gefördert.

Beispiele für Übungen:

- Wahrnehmungsübung: mit allen Sinnen Wahrnehmungsfähigkeit trainieren, mit geschlossenen Augen konzentrieren sich die Teilnehmenden auf alle einzelnen Sinnesorgane,
- Entspannungsübung: Entwurf eines mentalen Bildes/Assoziation einer friedvollen Szene in detaillierter Form, Farbe, Beschaffenheit, Geruch, Geräuschkulisse.

2. Fremdwahrnehmung - Soziale Wahrnehmung

Wichtige Aspekte in dem Seminar sind die Wahrnehmung von außen, der Blick und das Feedback der anderen Teilnehmer, wie auch die Begleitung der Übungen oder Rollenspiele durch die Kamera. Dadurch lässt sich die Körpersprache genauer analysieren und man ist auch nicht nur auf die Beschreibungen und das Feedback der Anderen angewiesen. Manchmal entdeckt man sogar einen sogenannten blinden Fleck.

Das Feedback der anderen Teilnehmer sollte natürlich beschreibend und nicht wertend abgegeben werden, Feedbackregeln werden selbstverständlich im Vorhinein erarbeitet. Oft gibt es in den Seminaren eine große Scheu oder auch Abwehr gegen die Kamera, welche sich dann aber schnell auflöst, wenn die Teilnehmenden die Chance erkennen, die sich hinter der videobegleitenden Arbeit verbirgt. Das Selbstbild stimmt oftmals nicht

mit dem Fremdbild überein, körpersprachliche „Dinge“ relativieren sich und so kann der Blick von außen häufig sogar selbststärkend empfunden werden. Viele Teilnehmer glauben zum Beispiel, man sähe und merke ihnen ihre Aufgeregtheit (herumfuchtelnde Hände, ein Wippen des Oberkörpers, schnelle Sprechweise, Zittern etc.) viel mehr an, als es die Außenwahrnehmung, in diesem Fall die Kamera, ihnen dokumentiert.

Wichtige Bestandteile des Seminars:

- Kommunikationsebenen durchspielen (z. B. Hoch-/Tiefstatus/Was sind die Merkmale? Wie komme ich in einen Hochstatus/Tiefstatus? Wie grenze ich mich ab?¹¹; Rollenspiele, Gestik beobachten und beschreiben)
- Übung zur Motivation der Körperhaltung/Schulung des Beobachtungssinnes der zuschauenden Teilnehmer
- Auflockerung (u. a. Pantomime-Übungen)
- nonverbale Übungen zu Kontaktaufnahme/Kontaktabbruch
- Assoziationsübungen (welche Vorstellungen haben die Teilnehmenden von sich, von ihren Emotionen), Assoziationstechniken
- Raumübungen (z. B. „Finger durch den Raum“)¹²

3. Kommunikation-Präsentation (Empathie, Perspektivübernahme)

Arbeit mit Kamera/Video

Anhand der praktischen Umsetzung und der Videoaufzeichnung und anschließenden Auswertung wird an spezifischen körpersprachlichen Merkmalen und rhetorischen

¹¹ Im Beruf ist ein Blick auf das Statusverhalten von Menschen ausgesprochen wertvoll, es gibt Aufschluss darüber, wie Menschen tatsächlich zueinander stehen. Aus einem „Hochstatus“ heraus dominieren sie andere, in einem „Tiefstatus“ werden sie dominiert; vgl. Stefan Spies: Der Gedanke lenkt den Körper. Körpersprache – Erfolgsstrategien eines Regisseurs, Hamburg 2010, S. 29.

¹² Auch das Verhältnis zum Raum ist in vielen Gesprächssituationen von großer Wichtigkeit. „Wie grenze ich mich in einem Gespräch ab?“, „Wie verhalte ich mich als Gast oder als Gastgeber?“, „Wie kann ich meine Präsenz im Raum steigern?“, „Wie schaffen die Hände oder Augen Kontakt zum Gegenüber?“, „Wie positioniere ich mich am besten in einem Gespräch?“ - das sind häufige Fragen, die anhand von praktischen Beispielen, in Form von Rollenspielen beantwortet werden.

Hürden gearbeitet. Was kann verbessert werden und wodurch? Wie motiviert man sich, mit welchen klaren Bildern und Assoziationen und optimiert man seinen Auftritt?

Wichtige Bestandteile des Seminars:

- mentales Training (Techniken gegen Lampenfieber, Werkzeuge gegen Ängstlichkeit)
- Rhetorik –welche Hürden sind zu beachten (Sprechtechnik, Pausen, Artikulation, Kontakt zum Publikum)
- Rollenspiele, die gefilmt und ausgewertet werden
- Präsentation eines speziellen Arbeitsergebnisses vor der Runde der Teilnehmer

Quintessenz: Am Ende der Veranstaltungen haben die Teilnehmenden durch eigenes Erfahren, Beobachten und Üben gelernt, welches Kapital im Nutzen und Gestalten der eigenen und im Erkennen der fremden Körpersprache besteht. Mithilfe mentaler und praktischer Übungen sowie durch ein klares Verständnis ihrer Aufgabe wandelt sich die Körpersprache der Teilnehmer zu einer individuellen, zu ihnen passenden – kurz: zu einer authentischen. Eine klare Einstellung schafft so eine klare Körpersprache.

4. Einbeziehung des Konzeptes der Integrativen Gesprächsführung in das Konzept „Authentische Körpersprache“

4.1. Mögliches Seminar-design

Die erste Maxime einer gelingenden Gesprächsführung ist „Kläre Dich und sei klar!“¹³. Das heißt, man kann nur so klar im Gespräch sein, wie man sich selbst klar und verständlich ist.¹⁴ Diese Maxime durchzieht auch das gesamte Seminar „Authentische Körpersprache“. Das heißt, der authentische Körper folgt einer klaren inneren Haltung in Form von Gedanken und Gefühlen. Schon Goethe fasste zusammen: „Nichts ist drinnen, nichts ist draußen. Denn alles, was innen ist, ist außen.“¹⁵ Spies interpretiert das so:

¹³ Alberg, Busse, Schierwagen, S. 12.

¹⁴ Ebd.

¹⁵ So zitiert bei Spies 2010, S. 25.

„Das, was wir gerade fühlen oder denken, wird damit zu einer Sprache. Wer den eigenen Körper ungeklärt und unkontrolliert quasseln lässt, ist selbst Schuld und muss sich nicht wundern, wenn es zu Missverständnissen oder Ungereimtheiten in der Kommunikation führt.“¹⁶

Wie schon im beschriebenen Konzept ausgeführt, gibt es eine Reihe von Übungen und Beispielen, um sich der inneren Gedanken, Emotionen und der damit verbundenen Prozesse bewusst zu werden und diese in auch in der Praxis umzusetzen. Das heißt, durch die innere Klärung und damit auch die klare innere Haltung wird eine glaubwürdige Körpersprache geschaffen, welche gezielt Botschaften vermittelt.

Die Gesprächstechniken Aktives Zuhören, wie auch der Umgang mit Störungen durch das Mitteilen von Befinden sowie das konstruktive Zurückweisen und Abgrenzen sind (neben anderen) wirksame Mittel der wechselseitigen Partnerorientierung und der Beziehungsgestaltung.¹⁷ Die Orientierungsgrundlage „Befinden mitteilen“ wird als Möglichkeit der Klärung der eigenen Befindlichkeit verstanden, um Störungen auf der Beziehungsebene abzubauen und das Sachgespräch konstruktiv fortführen zu können.¹⁸ Diese Befindlichkeit sollte natürlich erst wahrgenommen, reflektiert und dann verbalisiert werden. Durch das Mit-sich-im-Kontakt-sein während des gesamten Seminars ist die Aufmerksamkeit auf die Emotionen gelegt (Wie fühle ich mich, wenn es mir gut geht? Wie fühlt es sich an, wenn es mir nicht gut geht?). Das heißt, durch die Konzentration auf die inneren Bilder und auch die damit verbundenen Emotionen ist der Rahmen für das Mitteilen des Befindens geschaffen. Erst wenn man sich seiner Emotionen bewusst ist, kann man diese auch artikulieren. Somit ließe sich diese Orientierungsgrundlage sehr gut in das Seminardesign integrieren (zum Beispiel in Form einer Aufstellung).

Da es mir in meinem Seminar stets wichtig war, dass die Teilnehmenden in verschiedensten Gesprächssituationen sensibel und reflektiert mit ihrem Gegenüber umgehen, wurde die Gesprächstechnik Aktives Zuhören erklärt und praktiziert und es wurde stets versucht, darauf zu achten, aktiv zuzuhören. Aktives Zuhören bedeutet zunächst, dem anderen aufmerksam zuzuhören, dies wird meistens nonverbal

¹⁶ Ebd.

¹⁷ Vgl. Alberg, Busse, Schierwagen, S. 8.

¹⁸ Vgl. ebd., S. 19.

unterstützt durch Augenkontakt, Kopfnicken, sich mit dem Oberkörper leicht nach vorn neigen, Spiegeln oder Handbewegungen. „Mein Zuhören muss dem anderen das Gefühl vermitteln, dass es nicht gegen ihn gerichtet ist, sondern ihm zugeneigt ist, genau so, wie das Wort es ausdrückt. Diese Zuneigung drückt sich in der Bewegung aus. Sie hilft dem anderen seine Gedanken freier und somit ausführlicher zu formulieren. Anders gesagt: Wir erhalten bessere und ausführlichere Informationen, was schließlich unsere Entscheidungsfindung erleichtert. Je besser wir das Feld kennen, je detailreicher unser Wissen darüber ist, desto klarer werden unsere Entscheidungen ausfallen und desto sicherer sind wir vor unliebsamen Überraschungen.“¹⁹ Aktives Zuhören heißt überdies auch, sich darum zu bemühen, das Gehörte zu verstehen und das Verstandene auf seinen wesentlichen Gehalt zu verdichten.²⁰

Im Trainingskonzept der Integrativen Gesprächsführung wird das Thema des Aktiven Zuhörens sehr anschaulich und einleuchtend dargestellt, in dem es eine Unterteilung in das Reflektieren Stufe A, Stufe B und Stufe C gibt. Beim Reflektieren kommt hinzu, dem Partner das Wesentliche seiner Aussage (A) bzw. seine aktuelle emotionale Befindlichkeit (B) mit eigenen Worten zu spiegeln. Beim Reflektieren Stufe C werden die Gedanken des Partners weiterentwickelt und Unausgesprochenes, das hinter den Gedanken stehen könnte, wird reflektiert.²¹ Diese Differenzierung der Gesprächstechnik des Aktiven Zuhörens würde ich unbedingt in mein Seminar integrieren. Besonders in Gesprächen, wo Störungen auftreten oder entstehen können (im speziellen Seminarfall Auseinandersetzungen um den jeweiligen Status, z. B. Krankenschwester vs. Stationsarzt etc.), dient diese Technik der Partnerorientierung und auch der Selbstklärung.

In den bisherigen Seminaren widmeten wir (die Teilnehmenden und ich als Trainerin) uns häufig dem Thema Präsentation, spielten aber auch schwierige Gesprächssituationen anhand von Rollenspielen kamerabegleitet durch. Dabei lag neben dem Aktiven Zuhören und der Beziehungsgestaltung die Aufmerksamkeit bis jetzt hauptsächlich auf dem Schwerpunkt der Körpersprache (Gestik, Mimik, Verhältnis zum Raum und die Position, Standort und Standortwechsel, Status etc.). Aus dem Training der Integrativen Gesprächsführung würde ich auch die Orientierungsgrundlage des Gesprächsverlaufs

¹⁹ Samy Molcho: Körpersprache des Erfolgs. München 72010, S. 100.

²⁰ Alberg, Busse, Schierwagen, S. 8.

²¹ Ebd., S. 15.

und das Phasenmodell zur Gesprächsführung auf jeden Fall in meine Seminare integrieren. Für den Gesprächsverlauf eignen sich zur allgemeinen Erklärung einfache, klare „Geschichten“ gut (z. B. das Rollenspiel „Rasenmäher“). Im Vorfeld lässt sich dieses Phasen-Modell auch sehr plastisch (z. B. die Perspektivenübernahme durch die 6 bzw. die 9 am Boden liegend) erläutern. Danach lässt sich gut eine Brücke zu den Teilnehmenden schlagen: Wo liegen ihre Themen? Kennen sie ähnliche Situationen? Welche schwierigen Gesprächssituationen kommen in ihrem beruflichen Kontext vor? Wichtig ist ein kleinschrittiges Arbeiten, die Teilnehmenden sollen ihre Einstellung zu Gesprächen ändern, lernen, sich auf Gespräche neu einzustellen.

4.2. Bestimmung eines konkreten Seminarbeispiels

Sehr oft widme ich mich in meinen Seminaren dem Thema Präsentation, dem Auftreten in verschiedenen beruflichen Kontexten (der erste Eindruck, Vorstellungsgespräch, freie Rede, Small Talk etc.), aber auch verschiedenen Gesprächssituationen in Form von Rollenspielen.

Ein konkretes Beispiel ist „Das schwierige Gespräch einer Hygieneschwester mit dem Oberarzt über die neuen Hygienebestimmungen und die damit zusammenhängenden Maßnahmen“. Stattgefunden hat das Seminar an der christlichen Akademie für Pflegeberufe in Halle. Die Teilnehmenden waren Hygienefachkräfte unterschiedlicher medizinischer Einrichtungen.

Neben dem Sach- und Beziehungsaspekt, dem aktiven Zuhören und dem Status, lag die Hauptaufmerksamkeit auf den verschiedenen Aspekten der Körpersprache, wie auch der Sprechweise. Fragen „Wie konnte sich die Hygieneschwester in dem Gespräch durchsetzen?“, „Welches Statusverhalten gab es und woran konnte das beobachtet werden?“, „Wie viel Raum hat sich die Hygienekraft genommen?“, „Wurde aktiv zugehört?“, „Wie war das Auftreten und die Körpersprache?“ wurden von allen Teilnehmenden beantwortet und ausgewertet, im Anschluss gab es immer auch die Videoauswertung, welche auf die körpersprachlichen Merkmale der Rollenspieler focussiert war.

4.3 Beschreibung kritischer Punkte, an denen das Konzept der Integrativen Gesprächsführung Hilfe bieten kann

Voraussetzung an dieser Stelle im Seminar ist, dass verschiedene Techniken und Orientierungsgrundlagen der Integrativen Gesprächsführung problematisiert und eingeführt und in das Seminar eingebettet wurden, wie natürlich auch die Themen Körpersprache und die dazu gehörigen Aspekte und Übungen.

Die Technik und die Haltung gehören zusammen. Je kongruenter das ist, desto authentischer. Das heißt, in dem Seminar wird vermittelt, partnerschaftlich eingestellt zu sein, auf die Beziehungspflege zu achten, gut zuzuhören und zu reflektieren, beiderseitige Interessen zu integrieren und nach gemeinsamen Lösungen zu suchen.

Diese Veränderungsmotivation kann wiederum über eine Analyse eines videobegleitenden Rollenspieles geschaffen werden - indem neben der Aufmerksamkeit auf der Körpersprache der Teilnehmenden, auch die Aufmerksamkeit auf der Gesprächsführung liegt und auf die Orientierungsgrundlagen geachtet wird (Aktives Zuhören, Befinden mitteilen, Gesprächsverlauf).

Durch die erlangte Bewusstheit des Phasenmodells der Gesprächsführung bei der Problembearbeitung in Gesprächen könnten die Teilnehmenden die förderliche Wirkung der Phaseneinhaltung auf die konstruktive Bearbeitung von Problemen erfahren, es könnte als willkommene Strukturierung von Vorwissen in schwierigen Gespräche verstanden werden.²²

Nicht nur der Blick auf die Körpersprache und die Wirkung auf den oder die Partner, auch Gesprächsergebnisse können genauer betrachtet und analysiert werden in Hinblick auf Gesprächstechniken, die Wirkung auf das zu behandelnde Problem, die Interessenlage und Zufriedenheit der Gesprächsteilnehmer. Auch ist es möglich, anhand eines ausgewählten Gesprächs das Gesprächsverhalten so zu problematisieren, dass alle Teilnehmenden Lernziele daraus ziehen können.

²² Alberg, Busse, Schierwagen, S. 50.

In Bezug auf das konkrete Rollenspiel ist es wichtig, die Funktion, bezogen auf den Trainingsprozess, zu klären und das der Gruppe auch transparent zu machen, überdies ist eine genaue Instruktion und ein gutes Einrollen (Einführen in die Rollen), Inszenieren der Gruppe (Raum und Aufgaben für die Beobachter) und des Spiels, wie auch ein Ausrollen aller Beteiligten aus dem Rollenspiel von großer Bedeutung.²³

In der Videoauswertung würde ich mich mit den Teilnehmenden neben den schon erwähnten Fragen und der Beschreibung und Auswertung von Körpersprache, Körperausdruck, Haltung, Status, Raum und Beziehung nun auch den Fragen nach angewandten Gesprächstechniken widmen (z. B. „Was hat der Gesprächsverlauf für die Teilnehmenden bewirkt?“, „Wurde aktiv zugehört und reflektiert?“, „Was ist an bestimmten Stellen des Gesprächs passiert?“, „Was hätte man hier anders machen können und mit welchem Effekt?“, „Versuchen Sie [Hygieneschwester, Arzt] Ihr Befinden mitzuteilen, das sie in der entsprechenden Situation empfanden!“)²⁴. Neben der Beantwortung dieser Fragen wäre es auch ratsam, gelungene Gesprächspassagen zu würdigen.

5. Fazit

Ich wollte in meiner Arbeit untersuchen, ob es möglich und schlüssig ist, das bisher bestehende Konzept „Authentische Körpersprache“ mit Aspekten des Trainingsmodells und den Grundlagen der Integrativen Gesprächsführung zu verbinden und mein bisheriges Seminarkonzept somit anzureichern und zu erweitern.

Orientierungsgrundlagen wie das Aktive Zuhören, Befinden mitteilen und das Phasenmodell der Gesprächsführung ließen sich sehr gut verknüpfen mit den bisherigen Angeboten zur Vermittlung eines Verständnisses dafür, welche wichtige Rolle die authentische Körpersprache im beruflichen Alltag spielt. Es können die Erfahrungen auf der körperlichen Ebene mit den Techniken und Orientierungsgrundlagen des

²³ Ebd., S. 35.

²⁴ Ebd., S. 37.

Kommunikationstrainings verbunden werden, das Gelernte erhält so eine neue Qualität des Verstehens und des Wissens um Strukturen.

Ziel des Trainings wäre somit nicht nur das Erkennen, welches Kapital im Nutzen und Verstehen der eigenen und der Interpretation fremder Körpersprache besteht, sondern auch das Wecken individueller Veränderungsbereitschaft durch Erleben von Stärken und Schwächen in der Gesprächsführung (Problematisieren). Als Ergebnis stünde ein integratives Konzept, welches die Erfahrungen der körperlichen Ebene mit den Angeboten des Kommunikationstrainings verknüpft.

5.1 Vorteile der Nutzung des Konzeptes der Integrativen Gesprächsführung in Verbindung mit dem bisher genutzten Seminar design

Der große Vorteil für die Teilnehmenden bestünde darin, dass nicht nur ihr Bewusstsein für ihre Körpersprache und für die der anderen Teilnehmenden sensibilisiert würde, sondern dass sie auch Techniken der Gesprächsführung erfahren und erleben könnten, was eine deutliche qualitative und quantitative Steigerung des Seminars bedeuten würde. Durch die Orientierungsgrundlagen des Gesprächstrainings bekäme das Seminar ein stabileres Gerüst, eine fundiertere theoretische Grundlage und ich als Trainerin ein weiteres wichtiges Instrument für einen begleitenden Meta-Blick. Die Herstellung einer Einheit von Trainingssequenzen für den Körper (Sensibilisierung für innere Zustände, Gefühle, verschiedenste Körperspracheübungen) und mit welchen für den Geist (Orientierungsgrundlagen und Techniken) ist ein großer Gewinn für das Seminar!

5.2 Schlussfolgerung für mich als Trainerin

Neben den Orientierungsgrundlagen des sozialpsychologischen Trainings habe ich als Trainerin in der Ausbildung nochmal ein großes Bewusstsein und eine Stärkung erlangen können für meine bisherigen Trainings, zum Beispiel, welche große Bedeutung das

Anwärmen/Orientieren und das Schaffen einer trainingsförderlichen Gruppenatmosphäre hat, das Problematisieren und Herausarbeiten von Stärken und Schwächen in der Gesprächsführung, das wichtige Einbetten von Trainingsinhalten, wie man Trainingsinhalte herausarbeitet und problematisiert und damit eine spezifische Lernmotivation weckt und Lernziele spezifiziert und konkretisiert. Was Rollenspiele anbelangt, ist mir die klare und genaue Instruktion durch das Training bewusst geworden, ebenso die Inszenierung, das Ausrollen und auch die Beobachtungsaufgaben der Teilnehmenden während des Rollenspiels und bei der Auswertung.

Da es mir in meinen bisherigen Seminaren ein großes Anliegen war, die Teilnehmenden für ihre Körpersprache und die der anderen Teilnehmer zu sensibilisieren und diese zu reflektieren, ist es ganz im Sinne der Integrativen Gesprächsführung, welche auch zum Anliegen hat, die Teilnehmenden für die eigenen Gesprächsmuster zu sensibilisieren.

6. Literatur- und Quellenangaben

Alberg, Traudl, Busse, Stefan, Schierwagen, Christina: Leipziger Trainingsmodell. Training der Gesprächsführung. Handout für den Zertifikatsstudiengang „Training für Kommunikation und Lernen in Gruppen“. ©Psychologisches Zentrum GbR.

Birkenbihl, Vera F.: Signale des Körpers. München 2009.

Molcho, Sammy: Körpersprache des Erfolgs. München 2010.

Spies, Stefan: Authentische Körpersprache. Hamburg 2004.

Spies, Stefan: Der Gedanke lenkt den Körper. Hamburg 2010.

Rimser, Markus (Hg.): Skills für Trainer. Version 2.0. Norderstedt 2009.